

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar,azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. 2012. *Profil Kesehatan*. Semarang: Dinkes Provinsi Jateng
- Fadli, Uus, Md., Sulaeman, Eman., Mimin. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Delima Asih Sisma Medika Karawang*. Jurnal Manajemen. Vol. 10. No. 3
- Gunawan, K, Sundring,P.D. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali)*.Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, VOL. 13, NO.1, Maret 2011 :32 – 39. Universitas Panji Sakti Singaraja.
- Haliman, Wulandari Ari. 2013. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Haryanto, J.O, Ollivia. 2009. *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura*. Jurnal Ekonomi Bisnis, No.2, Vol 14, Agustus 2009. Universitas Kristen Satya Wacana.
- Herlambang, Susatyo. 2011. *Etika Profesi Tenaga Kedokteran*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herlambang S, dan Arita M. 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hurlock E.B, 2002. *Psikologi Perkembangan 5*. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Kartono, Kartini. 2006. *Psikologi Wanita*. Bandung: Penerbit CV. Mandar Maju.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. 2012. *Instrumen Akreditasi Rumah Sakit, Edisi I*. Jakarta: KARS.
- Mulyadi, D., Fadli, Uus, M., Ningsih F.C.K. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Tidak ada Nama Universitas.
- Muninjaya, G.A.A. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC

Notoadmojo, Sukidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Putra, Lalu H. 2012. *Pelayanan Publik Bidang Kesehatan : Advokasi ICW Untuk Pasien Miskin di Jabodetabek*. Jurnal Politik Indonesia Vol 1, No. 2, 31 – 38.

Riwidikdo, Handoko. 2008. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

Sabarguna, B.S., Rubaya Agus. K., Sukmaniah. S. 2011. *Sanitasi Makanan dan Minuman Meningkatkan Mutu Efisiensi Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.

Sangadji M.E dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktisi Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Santoso, S. 2006. *Menggunakan SPSS dan Exel Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Satrianegara, Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.

Setyaningsih, Ira. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance)*. Spektrum Industri, 2013, Vol. 11, No. 2, 117 – 242. UIN Sunan Kalijaga.

Siregar, Sofian. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Penerbit Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit CAPS

Supriadi, S. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.

Suryawati, C., Dharminto, Sahuliyah, Z. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Propinsi Jawa Tengah, Jurnal Manajemen Kesehatan VOL, 09 No. 04*, Fakultas Kesehatan dan Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang, Jawa Tengah.

Susila, Suyanto. 2014. *Metodologi Penelitian Cross Sectional*. Klaten: Penerbit Bosscript

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.

Triwibowo, Cecep. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Utama, Y.P., E.P. Apriatni., Listyorini, Sari. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari*

Dimensi Kualitas Pelayanan. Diponegoro Journal Of Social and Politic Tahun 2013, HAL 1-9.